

ИНСТРУКЦИЯ ПО ПОРЯДКУ СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БАНКОВСКИХ КАРТ

1. Словарь терминов

Авторизация (Authorisation) - процесс разрешения или запрещения операций, совершаемых с помощью банковских карт. Разрешенным операциям присваивается специальный код (код авторизации).

Комментарии. При выполнении процедуры авторизации банковская карта проверяется на легальность по информации эмитента банковской карты. При этом на первом этапе персонал Клиента визуально оценивает действительность карты (допустимость срока действия карты, идентичность фотографии (если таковая имеется) и подписи клиента, совпадение имени на карте с именем клиента (по удостоверению личности) и т.п. Далее выполняется авторизация с помощью технических средств. По результатам выполнения авторизации в Процессинговом Центре формируется код авторизации (код подтверждения), который передается Клиенту для завершения финансовой транзакции.

Баланс (Balance)

Остаток денежных средств на счете Держателя банковской карты.

Банковская карта

Техническое средство индивидуального пользования, идентифицирующее Держателя банковской карты и применяемое в качестве инструмента (средства) безналичных расчетов, не подлежащее передаче другому лицу.

Комментарии. Производство пластиковой основы карты выполняется в соответствии с международными стандартами по специальной технологии, исключающей ее подделку: многослойность, ламинирование, спецэффекты (например, встраивание голограммы или нанесение голографического покрытия) и пр. В пластик также встраивается носитель информации: магнитная полоса или микропроцессорное устройство.

Банк-эквайер

Юридическое лицо, осуществляющее расчеты с предприятиями торговли (услуг) по операциям, совершаемым с использованием банковских карт, имеющее соответствующие полномочия от Платежной системы.

Горячий список (Hot List, Stop List, Black List)

Список украденных или потерянных банковских карт.

Комментарии. Горячие списки используются при выполнении процедуры негативной авторизации, а также для предотвращения незаконного использования банковской карты в случае ее хищения или потери. Горячие списки формируются и ведутся Платежными Системами. При объединении различных Платежных Систем создаются специальные службы для обмена горячими списками и поддержания их в актуальном состоянии. В связи с большими размерами горячих списков в крупных Платежных Системах требуются специальные, сложные процедуры для их сопровождения.

Держатель банковской карты

физическое лицо - владелец банковской карты, что подтверждается наличием его фамилии и имени на лицевой стороне банковской карты и/или подписи на оборотной стороне банковской карты, использующее банковскую карту в качестве инструмента (средства) безналичных расчетов на основании договора с эмитентом.

Код авторизации (подтверждения) (Authorisation Code)

см. Авторизация

Карта

Вид платежных карт как инструмента безналичных расчетов, предназначенного для совершения Держателем операций с денежными средствами, находящимися у Эмитента, в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Банка России и договором с Эмитентом.

Карта Мир

карта, выпущенная в соответствии с Правилами Национальной Платежной Системы «Мир».

Международная карта (International Cards) Карта международных Платежных Систем VISA, EP/MC, American Express и др.

Предоплаченная карта

Карта, предназначенная для совершения ее Держателем операций, расчеты по которым осуществляются Эмитентом от своего имени, и удостоверяющая право требования Держателя Предоплаченной карты к Эмитенту по

оплате товаров (имущества, работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности) или выдаче наличных денежных средств.

Номер карты (Card Number or Primary Account Number or PAN)

Идентифицирующий банковскую карту номер длиной до 19-ти символов.

Комментарии. Как правило, структура номера банковской карты соответствует сложившимся международным правилам: первые цифры (до 6-ти) - номер идентификации финансового института, выпускающего банковские карты. Кроме этого, как правило, номер карты включает также тип карты, номер филиала банка, выпустившего банковскую карту, номер счета в банке и пр.

Платежная Система (Payment System)

Здесь - Процессинговый Центр вместе с обслуживаемыми им финансовыми институтами – эмитентами банковских карт и Клиентами, принимающими банковские карты в качестве инструмента (средства) безналичных расчетов.

Платежная Система Мир

национальная система платежных карт, оператором которой является Акционерное общество «Национальная система платежных карт».

Клиент

Торговое предприятие или предприятие сферы обслуживания (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), принимающее банковские карты в качестве инструмента (средства) безналичных расчетов.

Процессинговый Центр (Processing Centre)

Юридическое лицо, выполняющее функции сбора и обработки финансовых транзакций, поступающих от Pos-терминалов Клиентов, посредством специально оснащенного вычислительного центра с системой телекоммуникационного доступа.

Сотрудник Клиента - обслуживающий персонал Клиента, прошедший соответствующий инструктаж по выполнению операций с использованием Банковских карт и Pos-терминалов.

POS-терминал (Point of Sale or POS)

Специальное устройство, устанавливаемое у Клиентов, для выполнения финансовых транзакций.

Комментарии. Pos-терминал представляет собой специализированный компьютер, оснащенный процессором, памятью для хранения программ, финансовых транзакций и горячих списков, принтером, модемом и источником питания. Терминал подсоединяется к Процессинговому Центру посредством телекоммуникационных систем по коммутируемым и некоммутируемым каналам связи.

Финансовая транзакция (Financial Transaction)

Иницируемая Держателем банковской карты последовательность сообщений, вырабатываемых и передаваемых друг другу участниками платежной системы для обслуживания держателей банковских карт (в частности, для осуществления доступа к счету клиента с целью его дебетования, кредитования или выяснения состояния счета и т.д.).

Финансовый институт (Institution)

Финансовая организация, занимающаяся распространением и использованием банковских карт, а также приемом и обработкой финансовых транзакций.

Комментарии. Как правило, такими организациями являются банки.

Электронная авторизация (Electronic Authorization)

Автоматический способ авторизации финансовых транзакций.

Комментарии. Электронная авторизация выполняется Клиентом с помощью Pos-терминала (POS), который подключается к Процессинговому Центру по каналам связи. Обычно используются телефонные коммутируемые каналы. Клиент вводит в терминал банковскую карту, набирает код операции и сумму покупки. После выполнения авторизации на терминале печатается торговый чек, на котором указывается код Клиента, код операции, сумма покупки и код авторизации (код подтверждения).

Эмбоссирование (Embossing)

Процедура выдавливания на поверхности банковской карты некоторых данных о банковской карте и ее держателе.

Комментарии. Как правило, эмбоссируется номер карты, имя Держателя банковской карты, срок действия банковской карты и пр.

Эмитент (Issuer)

Кредитная организация, осуществляющая эмиссию банковских карт.

2. Общая часть

2.1. При осуществлении операций с использованием Банковской карты Клиент следует инструкциям, размещенным на сайте Банка www.el-plat.ru, а также прочим инструкциям, предоставленным ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» (далее – ПНКО), при этом ПНКО следит за актуальностью этих инструкций.

2.2. Обеспечение расходными материалами торгового терминала, необходимыми для обслуживания Держателей банковских карт (бумажную ленту для чеков и пр.) Клиент производит самостоятельно.

2.3. Обучение операционного и торгового персонала Клиента процедурам и правилам оформления платежей с помощью Банковских карт производится сотрудниками ПНКО. К выполнению операций с использованием Банковских карт допускается только обслуживающий персонал Клиента, прошедший соответствующий инструктаж.

3. Порядок совершения операций оплаты

3.1. Проверка банковской карты

3.1.1. При предъявлении покупателем банковской карты, сотрудник Клиента обязан проверить подлинность карты, руководствуясь Инструкцией по определению подлинности банковских карт платежных систем MAESTRO, VISA и МИР, размещенной на сайте ПНКО www.el-plat.ru.

3.1.2. Если у сотрудника Клиента есть сомнения в том, что покупатель, предъявивший карту, является Держателем банковской карты, а также, если сумма покупки превышает 1000 рублей, сотрудник Клиента имеет право попросить клиента предъявить документ с фотографией, удостоверяющий его личность. При этом сверяется фамилия, имя (если таковые имеются на карте) и подпись Держателя банковской карты в документе с данными, нанесенными на карту.

3.1.3. Если в результате проверки будет обнаружено, что банковская карта поддельная, либо покупатель не является Держателем банковской карты, необходимо изъять эту карту у покупателя для последующей передачи в ПНКО. В случае выражения покупателем недовольства по этому поводу, сотрудник Клиента должен предложить ему обратиться в банк, выдавший банковскую карту.

3.2. Авторизация и операция оплаты

3.2.1. Если у Клиента установлен электронный POS-терминал, авторизация и оформление операции проводятся в автоматизированном режиме (операции с электронными картами можно производить только в автоматизированном режиме).

3.2.2. Для проведения авторизации сотрудник Клиента осуществляет действия в соответствии с инструкциями по работе с POS-терминалом, предоставленными Клиенту ПНКО. **Примечание: В соответствии с действующим законодательством, при совершении операций с банковскими картами при помощи Pos-терминалов, необходимо отбивать чек на Контрольно-Кассовой Машине, зарегистрированной в Государственном реестре ККМ.**

3.2.3. После получения кода авторизации и печати чека, сотрудник Клиента должен предложить покупателю подписать чек. Карта в этот момент должна находиться у сотрудника Клиента.

3.2.4. Сотрудник Клиента обязан убедиться в том, что:

- подпись Держателя банковской карты на чеке совпадает с подписью Держателя на оборотной стороне Карты (при вводе Держателем банковской карты ПИН-кода в момент выполнения операции оплаты подпись Держателя на чеке не требуется);
- номер и дата окончания срока действия Карты, распечатанные на чеке торгового терминала, совпадают с датой окончания срока действия и номером, указанными на Карте;
- сумма операции, распечатанная на чеке, верна.

3.2.5. В случае если подпись Держателя банковской карты на чеке не совпадает с подписью Держателя на оборотной стороне Карты, сотрудник Клиента вправе попросить Держателя предъявить документ с фотографией и подписью, удостоверяющий его личность, для сверки имени, фамилии (если таковые имеются на карте) и подписи Держателя с аналогичными данными, нанесенными на банковскую карту.

3.2.6. Если после сверки данных у сотрудника Клиента остались сомнения в принадлежности карты покупателю, то сотрудник Клиента имеет право отменить операцию оплаты с использованием предъявленной банковской карты и попросить в качестве оплаты покупки другой инструмент расчетов.

3.2.7. При отсутствии нарушений, сотрудник Клиента должен вернуть покупателю его экземпляр чека, банковскую карту и предоставить товар или услугу.

4. Порядок отмены операций оплаты

4.1. Операции отмены оплаты могут выполняться только в том случае, если электронные журналы, подтверждающие совершение операции оплаты, еще не отправлены Клиентом в Процессинговый центр.

4.2. Если после получения Клиентом Кода Авторизации Держатель банковской карты отказался от совершения операции (не позднее дня совершения операции), сотрудник Клиента осуществляет действия в соответствии с инструкциями по работе с POS-терминалом, предоставленными Клиенту ПНКО.

5. Порядок совершения операций возврата денежных средств

5.1. Операции возврата денежных средств осуществляются в случае, если Держатель банковской карты отказался от оплаченных товаров (работ/услуг) позднее дня совершения операции оплаты.

5.2. Возврат денежных средств Держателю карты осуществляется в безналичном порядке.

5.3. Решение о возврате денежных средств принимается уполномоченным сотрудником Клиента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.4. Возврат денежных средств возможен только при предъявлении паспорта, банковской карты, с помощью которой была совершена операция оплаты, а также торгового чека, подтверждающего факт ее совершения. Сотрудник Клиента обязан сверить номер Карты с номером, указанным на предъявленном клиентом чеке.

5.5. Сотрудник Клиента заполняет и направляет в ПНКО письменное Заявление на отмену операции по утвержденной ПНКО форме.

5.6. В случае, если покупатель не может предъявить Карту, с помощью которой была совершена операция оплаты (например, Карта утрачена или срок ее действия закончен), сотрудник Клиента в Заявлении на отмену операции указывает реквизиты Карты из предъявленного покупателем чека.

6. Изъятие карт

6.1. Изъятие Карты сотрудником Клиента производится только в том случае, если не возникает угрозы жизни и здоровью кассира и/или окружающих людей. Изъятие Карты производится в следующих случаях:

- если при проведении запроса на Авторизацию поступил ответ «Изъять карту»;
- если к оплате предъявлена чужая Карта (несоответствие подписи лица, предъявившего карту, образцу подписи на Карте и одновременно несоответствие данных в предъявленных документах данным на Карте, а также, если Карту, выпущенную на женское имя, предъявляет мужчина и наоборот);
- наличие на Карте повреждений (Карта надломана, надрезана, проглажена утюгом и т.п.);
- если номер на лицевой стороне Банковской карты не совпадает с номером, высветившимся на дисплее POS-терминала.

6.2. При установлении факта использования Карты на чужое имя или поддельной Карты, или при получении авторизационной команды «Изъять карту» необходимо:

- оформить чек;
- дать предъявителю расписаться на нем;
- попросить предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность и записать его данные с обратной стороны чека;
- убрать Карту, чек и документ в безопасное место;
- если позволяет обстановка, вызвать сотрудника правоохранительных органов или службы безопасности Клиента для возможного задержания данного лица.
- в случае, если сотрудник правоохранительных органов намерен забрать с собой изъятую Карту и оформленный чек в качестве вещественных доказательств, необходимо оформить на месте официальный протокол изъятия этих документов;
- записать данные сотрудника правоохранительных органов, прибывшего на задержание, а также его должность и рабочий телефон;
- составить Акт об изъятии карт по утвержденной Банком форме в двух экземплярах – один экземпляр остается у Клиента, другой передается ПНКО, в случае, если Карта не изъята сотрудниками правоохранительных органов, то вместе с изъятой Картой;
- составить расписку об изъятии карты по утвержденной ПНКО форме в одном экземпляре и передать ее покупателю; Банковские карты, изъятые сотрудниками Клиента, и необходимые документы передаются в ПНКО в течение трех рабочих дней.

7. Меры безопасности при совершении операций

7.1. При совершении операций с использованием банковских карт необходимо проявлять повышенное внимание, если предъявитель банковской карты:

- проявляет нервозность;
- делает попытки отвлечь Вас или пытается оказать психологическое давление;
- неуверенно расписывается;
- своим внешним видом не соответствует стоимости и характеру совершаемой покупки;
- совершает покупку на небольшую сумму (возможно с целью проверки использования карты);
- приобретает несколько одинаковых предметов;
- делает неожиданную покупку, не обращая внимания на цену товара или его свойства (например: размер, фасон и т.д.);
- заявляет, что документы находятся в машине или, что расплатится наличными, которые принесет позже;
- предлагает оставить карту в залог.

Следует иметь в виду, что профессиональный преступник выглядит весьма респектабельно и хорошо знаком с правилами приема карт.

7.2. При выявлении попытки использования банковской карты лицом, которому она не принадлежит или поддельной карты, необходимо по возможности принять меры к задержанию предъявителя карты с помощью охраны или сотрудников правоохранительных органов.

7.3. Если в процессе совершения операции у Вас возникнут какие-либо сомнения в правильности Ваших действий или какие-либо вопросы, необходимо обратиться в Службу единой поддержки ООО ПНКО «ЭЛПЛАТ» по телефону: **8 800 707 07 17**, а также по электронной почте: **help@el-plat.ru**